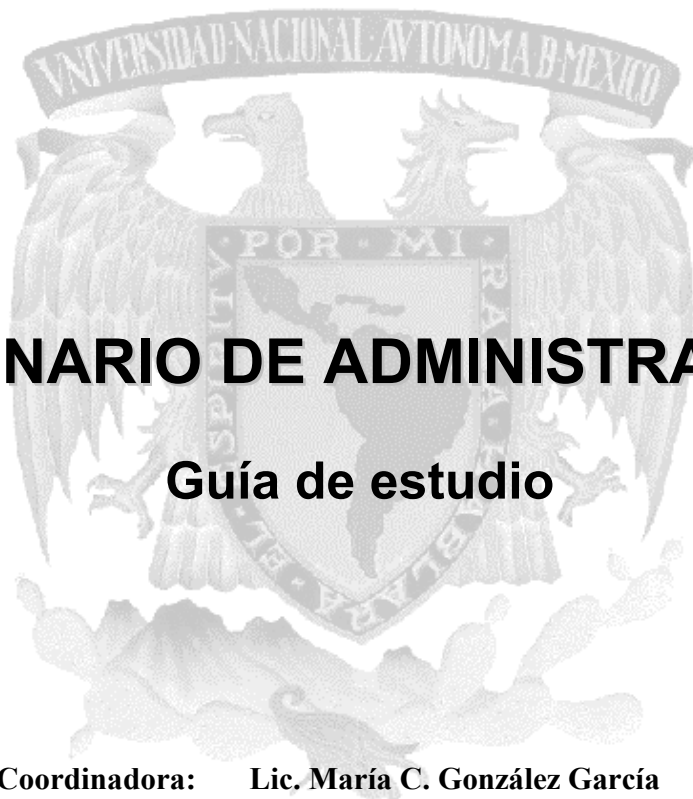


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



SEMINARIO DE ADMINISTRACIÓN

Guía de estudio

Coordinadora: Lic. María C. González García

Participantes: C.D. Rolando de Jesús Buneder
C.D. Alfonso Bustamante Bécame
C.D. Mario G. Olivera Erosa
C.D. Norma Patricia Oviedo Gómez
C.D. María Iraís Pérez Velasco
C.D. Irma Rivas Nucamendi





ÍNDICE GENERAL

Objetivo general	2
Instrucciones generales	2
Introducción a la materia	3
Mapa conceptual general	4
Unidad I. Introducción a la Administración	5
Unidad II. El proceso administrativo	9
Unidad III. Planeación de un consultorio dental	13
Unidad IV. Organización de un consultorio dental	19
Unidad V. Integración del personal	24
Unidad VI. Dirección	29
Unidad VII. Control	33
Unidad VIII. Mercadotecnia y Publicidad	38
Unidad IX. Normatividad en Odontología	45

OBJETIVO GENERAL

El alumno aprenderá los principios básicos de administración para aplicarlos en una clínica o consultorio dental.

INSTRUCCIONES GENERALES

- ❖ Organiza los temas de tal manera que concluyas con una actividad antes de pasar a la siguiente.
- ❖ Esta asignatura contiene unidades teórico-prácticas.
- ❖ En las diferentes unidades encontrarás los siguientes símbolos que te solicitan la realización de una actividad específica:
- ❖ Cuando las actividades estén marcadas con esta viñeta  se sugiere remitirse a la fuente indicada o seguir las instrucciones antes de intentar resolver lo que se pide.
- ❖ El símbolo  significa que deberás registrar todas las actividades en el cuaderno de apuntes de esta asignatura.
- ❖ El rectángulo gris  contiene información importante que debes tener en cuenta para no confundirte.
- ❖ Cuando encuentres el símbolo  significa que debes consultar una página de Internet.

INTRODUCCIÓN A LA MATERIA

El Seminario de Administración se imparte en la carrera de cirujano dentista con la finalidad de proporcionar a los alumnos que están por iniciar su práctica profesional los conocimientos administrativos que les permitan desarrollarse profesionalmente y brindar un servicio de salud de manera eficiente, altamente productivo y de calidad.

En esta asignatura se pretende que los alumnos conozcan la normatividad que rige de manera directa e indirecta a la Odontología en México: las Normas Oficiales 013 y 168, la Ley General de Salud, Ley Federal del Trabajo, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Civil, Código Fiscal de la Federación, etcétera.

El alumno debe aprender Administración para poder aprovechar al máximo los recursos materiales, humanos y financieros con los que contará para elevar la productividad de una clínica o consultorio dental, considerados como una microempresa.

La secuencia didáctica va de lo simple a lo complejo y se pretende que los conocimientos que se imparten de manera teórica se apliquen de forma simultánea en la práctica, lo que permite reafirmar los conocimientos adquiridos al plasmarlos en un proyecto para su práctica profesional.

En este material se demuestra la importancia de la Administración como parte esencial del buen funcionamiento de toda empresa (sin que importe el tamaño o la actividad económica), para que pueda ser productora de bienes o de servicios. Se detalla, además, cómo tal disciplina se aplica en todos los niveles de la organización.

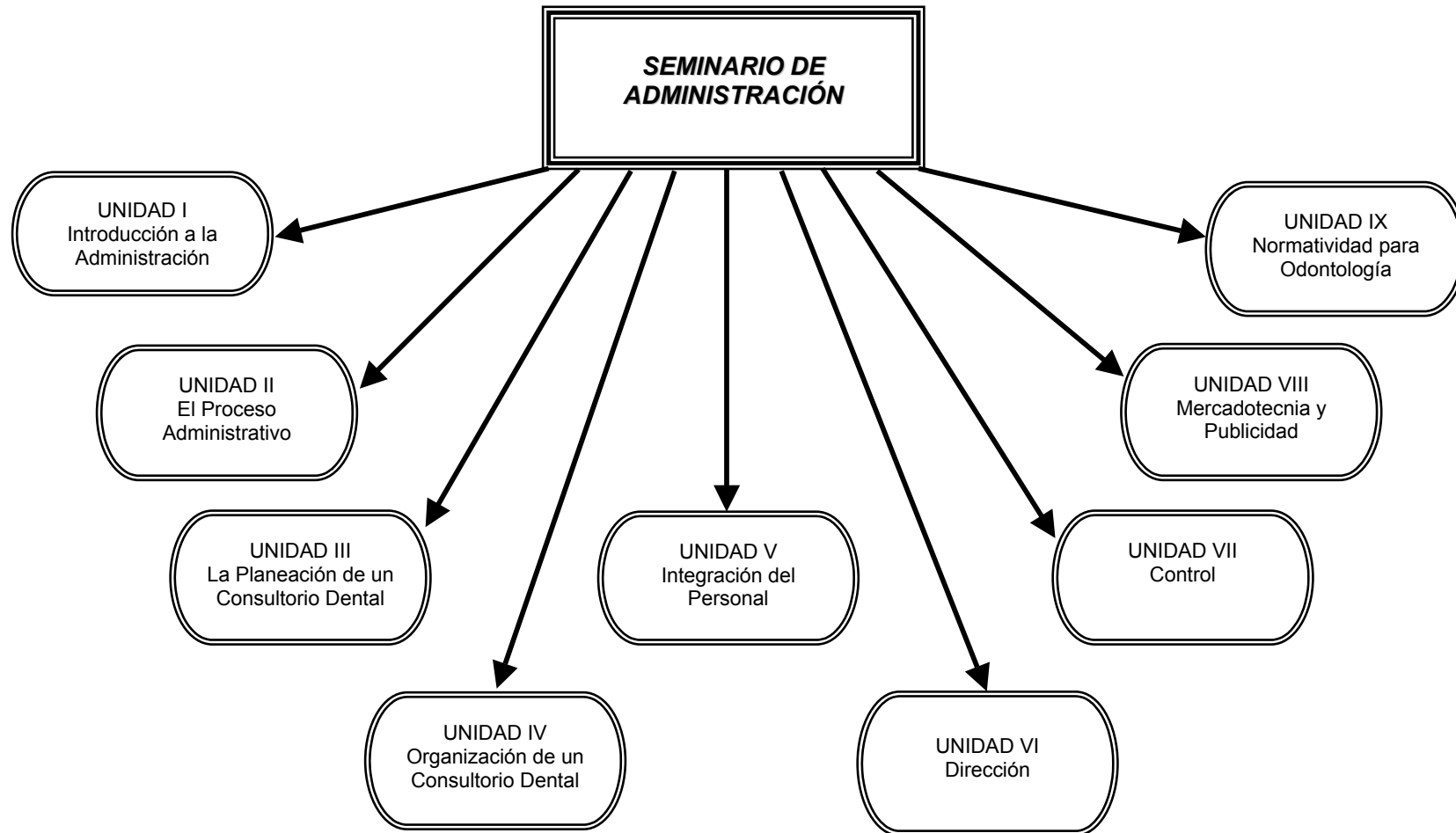
Se contemplan las fases en las que se divide la Administración, que son Planeación, Organización, Dirección y Control, haciendo énfasis en la etapa de planeación y en la importancia del planteamiento de los objetivos como punto de partida para diseñar las diferentes estrategias que nos permitan la realización del proyecto.

Como parte de la formación de todo emprendedor, como es el cirujano dentista que iniciará sus actividades profesionales, se revisan temas que posibiliten el manejo de los recursos humanos a través de un buen liderazgo, excelente comunicación y motivación.

Se estudian también las medidas de control que permitan evaluar los resultados del ejercicio profesional para detectar a tiempo las desviaciones que pudieran existir en relación con los resultados esperados en cuanto a tiempo, costos y calidad. Además, se tocan temas relacionados con la publicidad en los servicios de salud.

Esta guía de estudio tiene la finalidad de ayudar al alumno en el aprendizaje del contenido temático de la asignatura. Cada unidad inicia con el planteamiento del objetivo particular, seguido de una pequeña introducción a los temas tratados en la misma. Las unidades se complementan con mapas conceptuales y actividades de aprendizaje, integradoras y de evaluación.

MAPA CONCEPTUAL GENERAL



UNIDAD I


INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

C.D. Norma Patricia Oviedo Gómez

I. OBJETIVO

El alumno comprenderá la importancia de la administración como parte esencial de las empresas.

II. INSTRUCCIONES

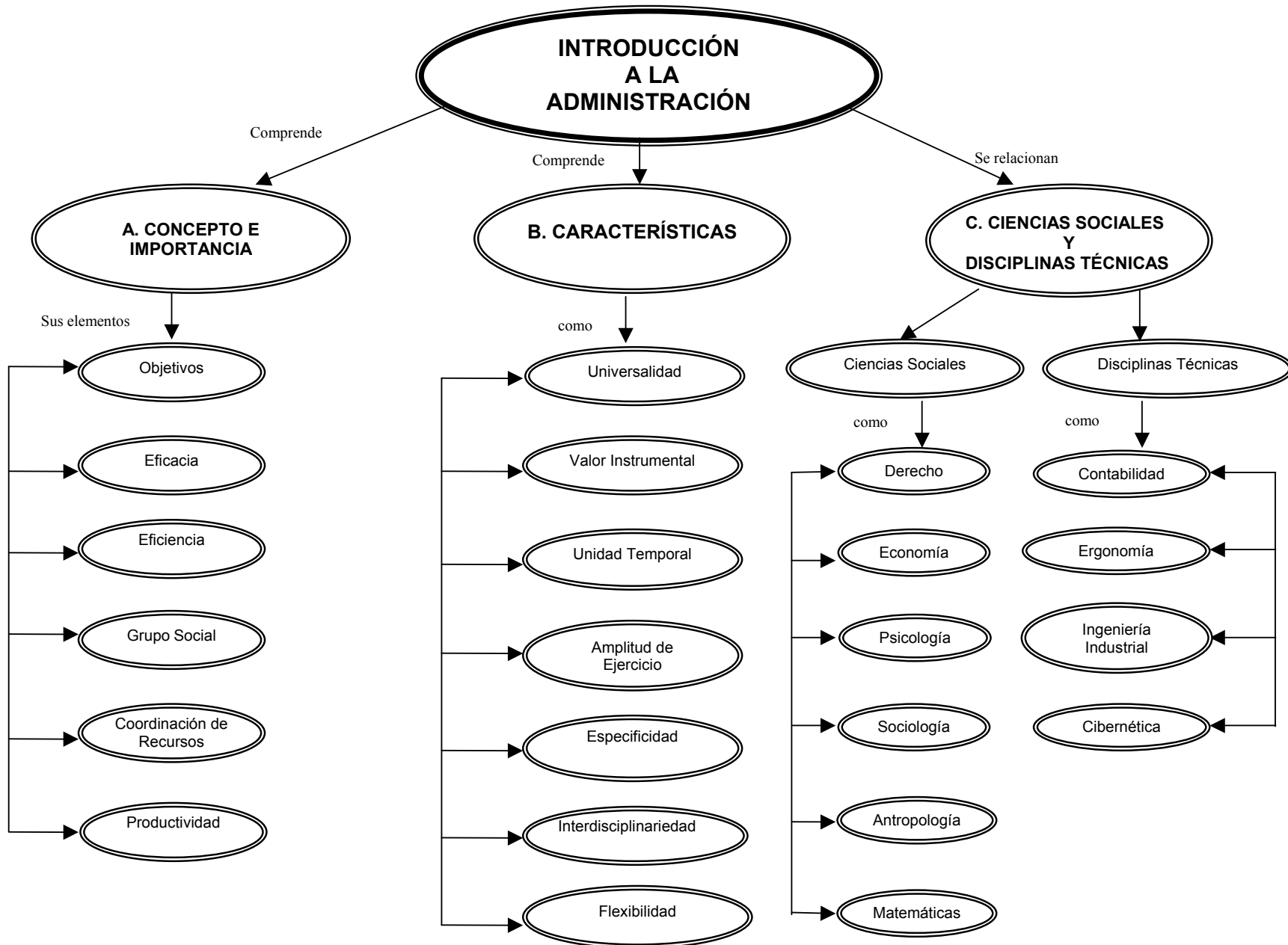
- ✓ Se recomienda que leas el libro: *Fundamentos de la Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.
- ✓ Organiza los temas de tal manera que concluyas con una actividad antes de pasar a la siguiente.
- ✓ Cuando encuentres este símbolo  deberás anotar las respuestas en el cuaderno de apuntes.

III. INTRODUCCIÓN

En el Seminario de Administración se estudian los principios básicos de esta materia, la que proporcionará al estudiante las bases necesarias para que establezca un consultorio dental, ya que esta es, de alguna manera, una microempresa. De esta manera, el futuro cirujano dentista será capaz de administrar los diferentes recursos y alcanzar los objetivos que se hubiera planteado en términos de cantidad y tiempo.


El estudio de la Administración le ayudará a organizar el trabajo, al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr rapidez y efectividad, sin olvidar el aspecto de las relaciones humanas con el personal que habrá de contratar. Por ello, es importante que el estudiante aprenda a ser un administrador y un líder en la empresa.

IV. MAPA CONCEPTUAL




V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Concepto e importancia

Para resolver esta actividad, se recomienda revisar el libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez, unidad 1. Recuerda registra las respuestas en tu cuaderno de trabajo. 


1. Explica los elementos principales del proceso administrativo.
2. Define con tus palabras el concepto de Administración
3. Elabora un cuadro donde indiques las razones por las cuales es importante la Administración.

B. Características

Para resolver esta actividad, se recomienda revisar el libro: *Fundamentos de Administración*, Münch Galindo y García Martínez, unidad I. 


1. Elabora un cuadro sinóptico que describa brevemente las características de la Administración.

C. Ciencias sociales y disciplinas técnicas

Para resolver esta actividad, lee la unidad 1 del libro: *Fundamentos de la Administración*, Münch Galindo y García Martínez, unidad 1. 

1. Elabora un esquema donde establezcas la relación entre la Administración y las ciencias sociales.
2. Elabora un esquema donde establezcas la relación que existe entre la Administración y las disciplinas técnicas.

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS

- ✓ En fichas de trabajo, anota las definiciones de cada uno de los elementos del proceso administrativo, sus características y su relación con las ciencias sociales y las disciplinas técnicas. 

VII. EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

Para evaluarte realiza la siguiente actividad:



- ✓ Busca el mapa conceptual de la unidad y explica con tus palabras cada uno de los conceptos.
- ✓ Si tienes alguna duda, solicita la asesoría de tu profesor o de alguno de los asesores que elaboraron esta guía.

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Koontz, Harold y Heinz Weiherich. *Administración, una perspectiva global*. México: McGraw–Hill; 1995.
- Münch Galindo, Lourdes y García Martínez. *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas; 2001.
- Nader Garduño, Ma. Teresa. *Principios de Administración*. México: Trillas; 2001.
- Torres, Herlinda. *Introducción a la Administración*. México: ITESM (Universal virtual); 2001.

UNIDAD II


EL PROCESO ADMINISTRATIVO

C.D. Norma Patricia Oviedo Gómez

I. OBJETIVO

El alumno comprenderá las diferentes etapas del proceso administrativo y cómo se aplican en la práctica odontológica.

II. INSTRUCCIONES

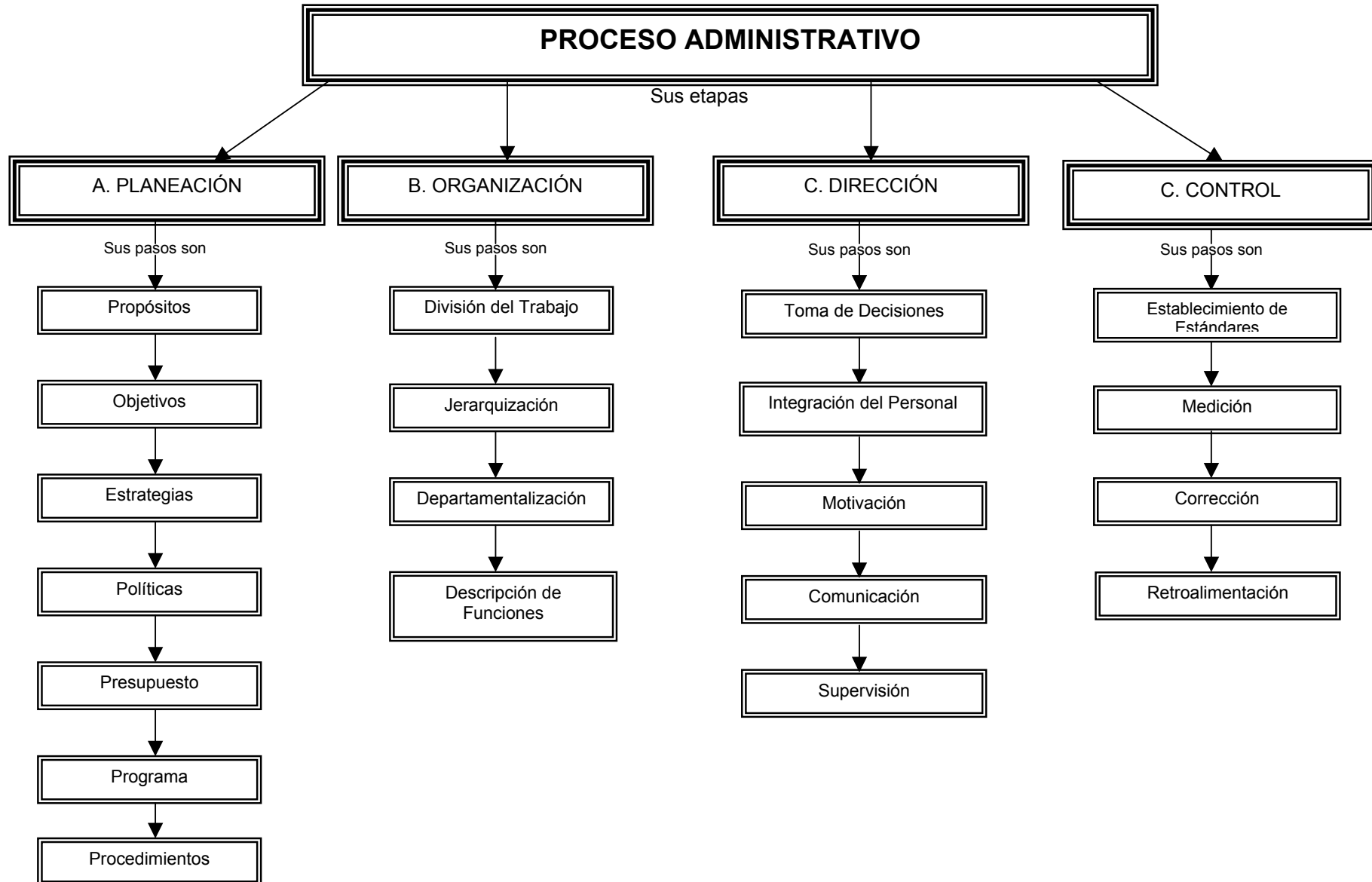
- Se recomienda que consultes el libro: *Fundamentos de la Administración*, de Münch Galindo, para comprender esta unidad.
- Organiza los temas de tal manera que concluyas con una actividad antes de pasar a la siguiente.
- El símbolo  indica que deberás anotar las respuestas en tu cuaderno de apuntes.

III. INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases que permiten la organización de los recursos humanos, materiales y financieros para la consecución de los fines de una empresa. Así que, antes de iniciar cualquier acción administrativa es necesario determinar cuáles son los resultados que deseamos obtener y las condiciones y elementos necesarios para llegar a ellos.


En esta unidad aprenderás las fases del proceso administrativo con la finalidad de que las apliques para el establecimiento de un consultorio de tal forma que las actividades sean planeadas y organizadas y sea posible lograr los objetivos en un período más corto y de forma eficiente.

IV. MAPA CONCEPTUAL




V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Planeación

Se recomienda que leas las unidades 1 y 3 del libro: *Fundamentos de la Administración*, de Münch Galindo y García Martínez, para que resuelvas las siguientes preguntas: 
Recuerda registrar las respuestas en tu cuaderno de trabajo.


1. ¿Qué se debe de hacer en la etapa de planeación?
2. Menciona 5 aspectos importantes de la planeación.
3. Explica cómo se clasifican las políticas de acuerdo con su origen.
4. Elabora una tabla donde clasifiques los programas de la planeación.

B. Organización

Se recomienda que leas la unidad 4 del libro: *Fundamentos de la Administración*, de Münch Galindo y García Martínez, para que resuelvas las siguientes preguntas: 


1. ¿Qué debemos cuestionar cuando se organiza algo o alguna actividad?
2. Elabora un esquema donde indiques cuáles son las etapas de la organización y redacta una breve explicación de cada una de ellas.

C. Dirección

Se recomienda que leas la unidad 5 del libro: *Fundamentos de la Administración*, de Münch Galindo y García Martínez, para que resuelvas las siguientes preguntas: 


1. En la etapa de dirección, ¿qué pasos deben seguirse para la toma de decisiones?
2. ¿En qué consiste la integración del personal?
3. Elabora un cuadro sinóptico donde establezcas los diversos tipos de comunicación.
4. En una ficha de trabajo, redacta en qué consiste la supervisión.

D. Control


Se recomienda que leas la unidad del 6 del libro: *Fundamentos de la Administración*, de Münch Galindo y García Martínez, para que resuelvas las siguientes preguntas: 

1. ¿En qué consiste la fase de control?
2. ¿Cuáles son los cuatro factores que se deben de considerar en la fase de control?

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS

- Elabora un esquema donde indiques el orden que deben tener las fases del proceso administrativo y explica brevemente en qué consiste cada una de ellas. 

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Para evaluarte realiza la siguiente actividad: 

- Busca el mapa conceptual de la unidad y explica brevemente cada una de las etapas del proceso administrativo.
- Si tienes alguna duda, puedes solicitar la asesoría de tu profesor o de alguno de los profesores que elaboraron esta guía

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

– Fernández Arenas, José Antonio. *El Proceso Administrativo*. México: Diana; 1996.

– Koontz, Harold y Heinz Weinherich. *Administración: una perspectiva global*. México: Mc Graw–Hill; 1995.

– Münch Galindo, Lourdes y García Martínez. *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas; 2000.

UNIDAD III





PLANEACIÓN DE UN CONSULTORIO DENTAL

Lic. María González García

I. OBJETIVO

El alumno elaborará el proyecto de un consultorio o clínica dental siguiendo las etapas de la planeación.

II. INSTRUCCIONES

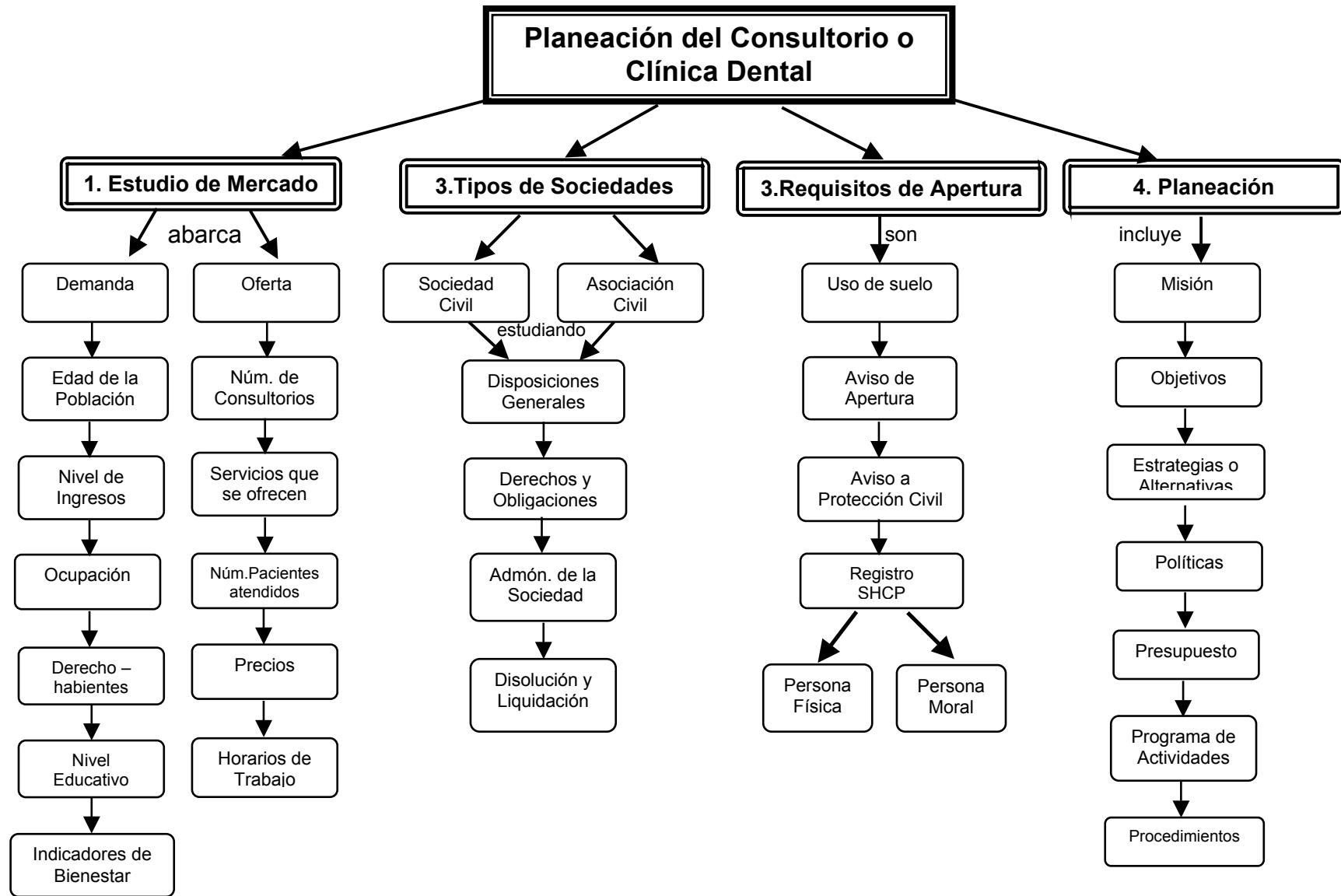
- Esta unidad es teórico-práctica.
- Para alcanzar el objetivo se recomienda realizar de manera secuencial todas las actividades.
- Cuando las actividades estén marcadas con esta viñeta  se sugiere remitirse a la fuente indicada o seguir las instrucciones antes de intentar resolver lo que se pide.
- El símbolo  significa que deberás registrar todas las actividades en el cuaderno de apuntes de esta asignatura.
- El rectángulo gris  contiene información importante que debes tener en cuenta para no confundirte.
- Cuando encuentres el símbolo  significa que debes consultar la página de Internet: www.inegi.gob.mx

III. INTRODUCCIÓN

Un consultorio o una clínica dental se deberán considerar como una microempresa; que brinde, al mismo tiempo un servicio de salud de buena calidad, permita recuperar la inversión realizada y obtener las ganancias suficientes para vivir holgadamente de la profesión. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que en el ámbito de la odontología, existe mucha oferta, por lo que el futuro profesional deberá estar consciente que entrará en un mercado de trabajo muy competitivo.

Por lo anterior, toda empresa debe ser planeada. En nuestro caso, la planeación de la práctica privada de la odontología es importante porque es la etapa en la que se determinarán los objetivos y la elección de alternativas para alcanzarlos. Para ello, se debe tomar como base un esquema detallado de lo que se va a realizar con la finalidad de minimizar el riesgo de perder el capital invertido.



IV. MAPA CONCEPTUAL



V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



1. Estudio de Mercado

Demanda


➤ Para realizar el estudio de mercado de la delegación o municipio en el que se está interesado instalarse, consulta en la página www.inegi.gob.mx el Censo General de Población y Vivienda 2000 para buscar los indicadores que reflejan la situación socioeconómica de la población seleccionada y obtén los siguientes datos:  
Recuerda registrar las repuestas en tu cuaderno de trabajo.

- Población total de la delegación o municipio.
- Distribución de la población de acuerdo con los niveles educativos (ninguno, primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura, posgrado).
- Distribución de la población por tipo de ocupación.
- Distribución de la población por niveles de ingresos en salarios mínimos.

Indicadores de bienestar

➤ En la misma página www.inegi.gob.mx puedes consultar los Indicadores de Bienestar por delegación o municipio. Haz un breve comentario sobre los niveles de vida de la población escogida como demanda potencial del servicio odontológico que pretendes ofrecer.  

Oferta

➤ Para integrar los datos de la demanda con los de la oferta, realiza las siguientes actividades y regístralas en el cuaderno de apuntes de la asignatura: 

- Elabora la lista de los tratamientos que te interesa ofrecer.
- Investiga el número de consultorios y/o clínicas de práctica general y especializada que ya están trabajando en la zona elegida.
- Investiga los precios y los horarios de trabajo de cada una de las clínicas.
- Investiga el número de pacientes que atiende cada consultorio o clínica dental.

2. Tipos de sociedades



- Para considerar las ventajas y desventajas que tiene la constitución de sociedades para este tipo de proyectos de inversión, debemos conocer el marco jurídico de las mismas, por lo que deberás consultar el Código Civil de la Federación y elaborar un cuadro sinóptico donde compares las características de una sociedad civil y una asociación civil. Considera las disposiciones generales, los derechos y obligaciones de los socios y el proceso de disolución y liquidación que se sigue en cada una.

3. Requisitos de apertura



- Organiza un equipo de trabajo con tus compañeros y acudan a las oficinas de la delegación o municipio, a la Secretaría de Salud y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Investiga los requisitos de apertura de un consultorio dental y escríbanlos en el cuaderno de apuntes en el orden en el que deben realizarse, así la documentación que deberá anexarse.
- Prepara lo investigado para exponerlo en la clase.

Persona física y persona moral



- Dependiendo de la decisión que tomes de trabajar de manera individual o asociada, deberás registrarte en el Sistema de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como persona física o como persona moral. Busca en el Código Fiscal de la Federación a qué se refieren estos dos términos y escribe en tu cuaderno de apuntes las diferencias.

4. Planeación



- Se recomienda consultar la unidad 3, que se refiere a la planeación, del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo. Después de haber leído, responde las siguientes preguntas y realiza las actividades que se te piden:
 - ¿A qué se refieren los autores cuando señalan que la misión es como la filosofía de la empresa?
 - Investiga los lineamientos a seguir para plantear los objetivos de una empresa.
 - ¿Por qué es importante contar con una amplia gama de estrategias o alternativas en la etapa de planeación de una empresa?
 - ¿Para qué sirven las políticas dentro de una empresa?
 - ¿Por qué es importante elaborar un programa de actividades en la etapa de planeación?
 - ¿Qué debemos de tomar en cuenta para elaborar un presupuesto?
 - ¿Para qué sirve el diseño de un procedimiento en cualquier empresa o institución?

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS

Con la finalidad de aplicar todos los conceptos aprendidos en esta unidad realiza lo que a continuación se pide:



- a) Redacta cuál sería la misión de una microempresa que proporciona un servicio buco-dental.
- b) Escribe los objetivos que pretendes alcanzar con tu microempresa.
- c) Elabora un cuadro sinóptico que incluya las diferentes etapas de la planeación de tu proyecto.
- d) Después de revisar la unidad que se refiere a la planeación en el libro de Münch Galindo, escribe las políticas bajo las que te gustaría trabajar en tu microempresa.

Ver diferencias entre políticas y normas.

- e) Calcula el presupuesto que se requiere para la realización de tu proyecto tomando en cuenta de manera detallada el equipo, el instrumental y los materiales necesarios.

No olvides que el instrumental y equipo deben corresponder con la lista de tratamientos que se pretende ofrecer.

- f) Elabora una gráfica de Gantt o cronograma en el que puedan observarse todas las actividades que se deben llevar a cabo para la realización del proyecto.
- g) Elabora un listado de procedimientos que deban realizarse en tu microempresa.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Para evaluar los conocimientos aprendidos realiza las siguientes actividades:



- a) Elabora un cuadro sinóptico que incluya las diferentes etapas de la planeación y en qué consiste cada una de ellas.
- b) Utiliza el mapa conceptual de esta unidad para explicar los conceptos aprendidos en ésta.
- c) Si tienes alguna duda, puedes solicitar la asesoría de tu profesor o de alguno de los profesores que elaboraron esta Guía de Estudio.

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- *Código Civil Federal*. México: Delma; 2002.
- *Código Fiscal de la Federación*. México: Sista; 2002.
- Koontz Harold y Weirich Heinz. *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw–Hill; 1995.
- Hampton, David R. *Administración*. México, McGraw–Hill; 1994.
- *Ley del Impuesto sobre la Renta*. México: Sista; 2002.
- Münch Galindo, Lourdes y García Martínez. *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas; 1997.

Páginas de Internet

www.inegi.gob.mx, Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, *Censo General de Población y Vivienda 2000*.

UNIDAD IV


ORGANIZACIÓN DEL CONSULTORIO DENTAL

C.D. Alfonso Bustamante Bácame

I. OBJETIVO

- El alumno conocerá cómo organizar una empresa con los elementos necesarios y dará el valor jerárquico a cada puesto con sus correspondientes funciones.

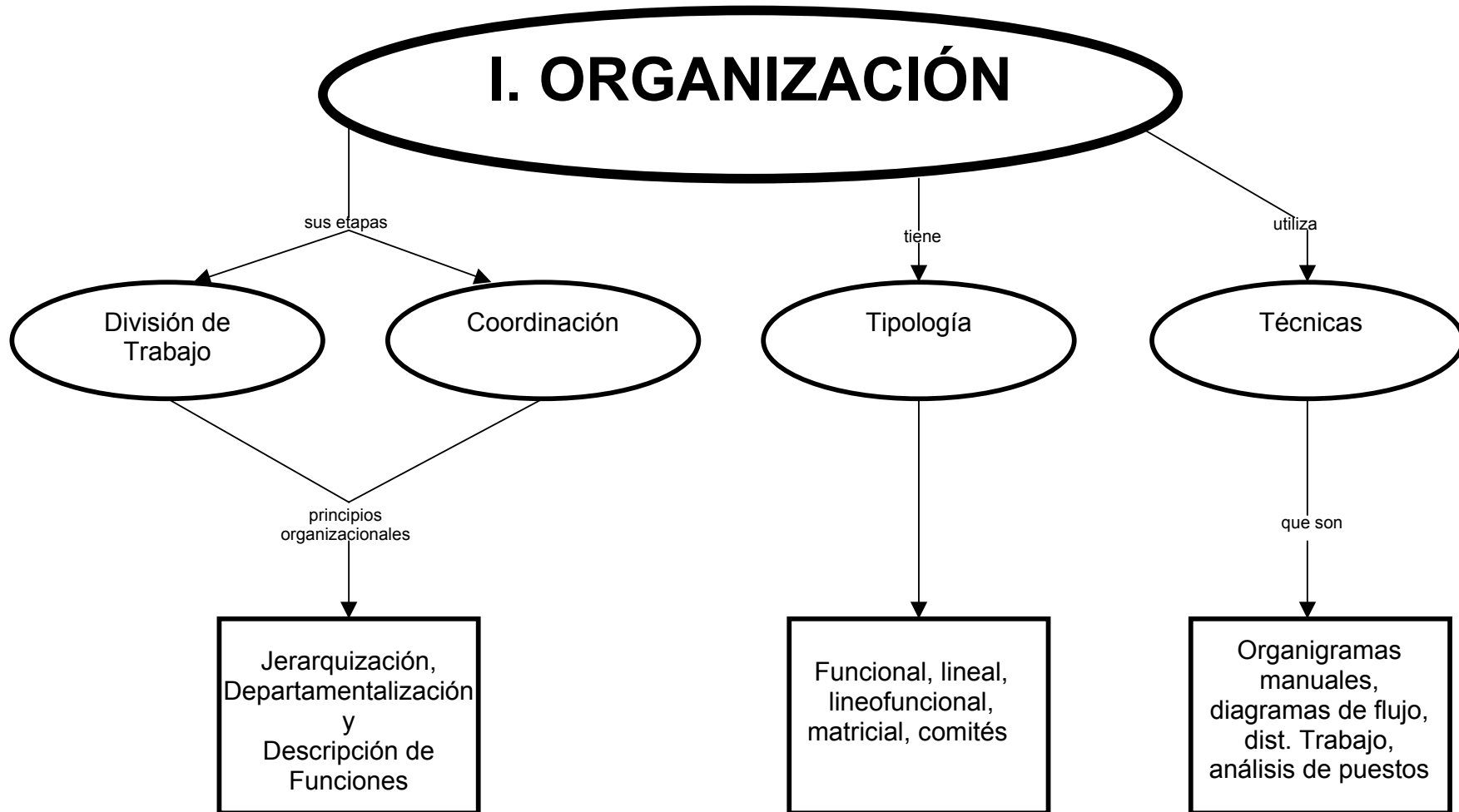
II. INSTRUCCIONES

- Esta unidad está basada en dos libros, pero puedes consultar cualesquiera que se presente en la bibliografía.
- Cualquier duda respecto a esta unidad, ella consúltala con tu profesor o con el responsable elaborador.
- No pases a otro subtema si no has dominado el anterior.
- Realiza todas las actividades de aprendizaje para que valores tu avance.
- Cuando encuentres este símbolo  registra todas las actividades en el cuaderno de apuntes de esta asignatura.

III. INTRODUCCIÓN

La organización es un aspecto importante que se debe considerar tanto en las macroempresas, como en las medianas empresas e incluso en las micro empresas. En este caso, recuerda que tu consultorio dental funcionará como alguna de ellas. Por eso debes saber que, con una organización adecuada, puedes lograr una mayor eficacia y eficiencia en tus labores y con ello una mejor posición jerárquica. Esto significa que también debes valorar el trabajo de las personas que están a tu cargo. Para que los integrantes de tu equipo de trabajo conozcan la posición que ocupan en la empresa, debes elaborar un organigrama donde se puedan observar los niveles superiores e inferiores.

IV. MAPA CONCEPTUAL



V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Organización

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez. Recuerda registrar las respuestas en tu cuaderno de trabajo.

- Explica tres acepciones del término organización.
- Argumenta por qué es importante la organización.
- Define el concepto de organización a partir de los elementos que la componen.



División del trabajo

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.

- Explica las razones por las que surgió la división del trabajo y cuáles son sus resultados.
- Analiza en tu clínica periférica la división de trabajo de los empleados y explica cuál es la ventaja de tal procedimiento.
- ¿Crees que la división del trabajo se debe realizar en todos los niveles de la empresa? ¿Cómo lo complementarías? Argumenta tu respuesta.



Coordinación

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.

- Explica la importancia de la coordinación en una empresa.
- Realiza una dinámica con el grupo en la que tus compañeros formen equipos de trabajo y en cada uno de ellos se elija un coordinador. Asigna una tarea a cada equipo. Establece un tiempo para realizarla. Al final, que cada uno de los integrantes de los equipos opinen cómo fue el trabajo del coordinador. Escriban sus conclusiones sobre la importancia de la coordinación.
- Presenta a tus compañeros un modelo de coordinación en un equipo deportivo.



Jerarquización

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.

- ¿Cómo explicarías el concepto de jerarquía que existe en el Ejército mexicano?



- En la clínica donde estudias también hay niveles jerárquicos, elabora un esquema donde describas del mayor al menor nivel.
- Prepara lo investigado para exponerlo frente al grupo.

Departamentalización

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.



- Las tiendas de autoservicio están organizadas por departamentos, explica por qué es importante este concepto y qué función tiene en este tipo de establecimientos.
- La Facultad de Odontología de la UNAM está organizada por departamentos. Enlístalos y describe cada uno de ellos.
- Si tuvieras que departamentalizar la clínica donde estudias ¿cómo lo harías?

Descripción de funciones

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.



- Describe las funciones que debe realizar cada uno de los elementos que trabaja en una clínica odontológica.

Tipología

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.



- Escribe el significado de la palabra tipología.
- Describe gráficamente un ejemplo de cada uno de los tipos de organización que se plantea en el libro mencionado.
- De acuerdo con la actividad anterior, ¿qué tipo de organización consideras que sería el más adecuado para aplicarlo en la clínica donde estudias? Descríbelo.

Técnicas

Para resolver la siguiente actividad consulta la unidad 4 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.



- Explica qué son las técnicas de organización.
- Describe las técnicas que pueden ser empleadas en la clínica periférica donde estudias.

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS

- Esquematiza en un mapa conceptual los elementos de la organización y detalla brevemente cada uno de ellos.



VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

- Para evaluarte, redacta un escrito donde indiques cómo organizarías tu consultorio o clínica odontológica. Utiliza los conceptos que aprendiste en esta unidad.



VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

– Münch Galindo, Lourdes y García Martínez. *Fundamentos de Administración*. México: Trillas; 1997.

UNIDAD V

INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

C.D. Mario Olivera Erosa


I. OBJETIVOS

El alumno:

A) Obtendrá los conocimientos necesarios para integrar al personal de un consultorio dental, determinando las actividades de cada uno para lograr la atención adecuada hacia el paciente.

B) Definirá los pasos a seguir para la contratación y elaboración del expediente del trabajador.

II. INSTRUCCIONES

- ⇒ Esta unidad es fundamentalmente teórica.
- ⇒ Para alcanzar los objetivos se recomienda que realices de manera secuencial todas las actividades indicadas.
- ⇒ Para el estudio de esta unidad puedes consultar el libro: *Administración y productividad en el consultorio dental* del Dr. Jorge Parás Ayala, Ediciones Cuéllar, páginas 89–114.
- ⇒ Cuando encuentres el símbolo  deberás anotar las respuestas de las actividades en el cuaderno de apuntes de la materia.

III. INTRODUCCIÓN

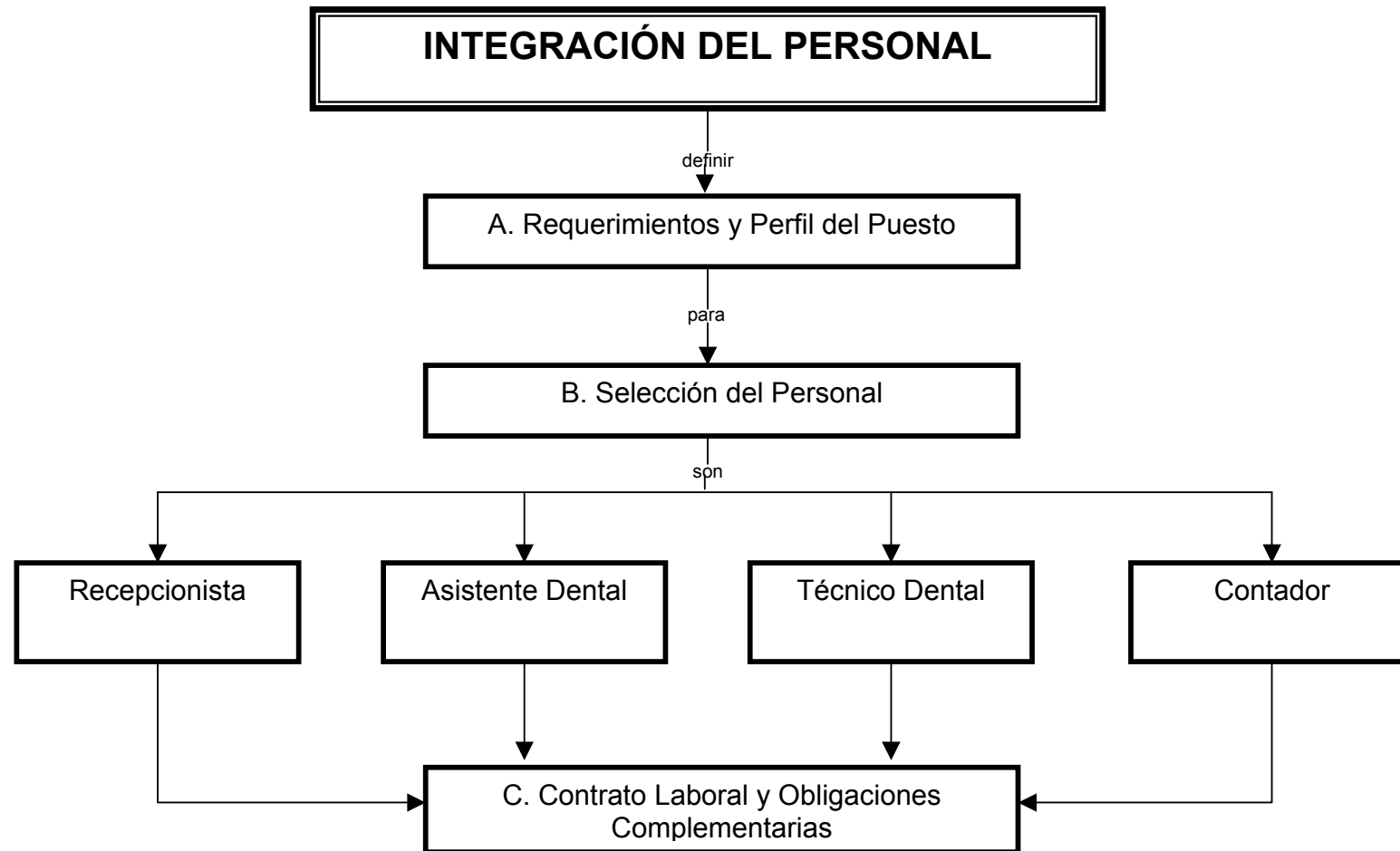
Para obtener la máxima eficiencia y productividad en el consultorio dental es preciso tener al personal adecuado que sea capaz de cumplir con su trabajo para alcanzar los objetivos establecidos. El odontólogo por sí mismo no puede llevar a cabo todas las labores del consultorio, requiere de personal calificado que lo apoye en todo momento. Para que pueda brindar un servicio de calidad, los colaboradores más importantes para el cirujano dentista son: la secretaria o recepcionista, el asistente dental, el técnico dental, y el contador.

Para que el personal desarrolle su trabajo de manera eficiente, es necesario definir las funciones de cada uno de ellos y hacerlas de su conocimiento, aclarando cualquier duda desde el principio.

El cirujano dentista debe establecer un reglamento dentro del consultorio en donde se señalen las normas y horarios bajo los cuales se trabajará. Es importante señalar que siempre se debe mantener una comunicación abierta y cordial con el personal, porque de ella dependerá el entendimiento productivo y el óptimo funcionamiento de la clínica o consultorio.


Además de la comunicación, existen otros factores como la motivación. Ésta siempre debe de estar presente, y no debe ser sólo moral, sino también económica, de tal manera que impulse al empleado a trabajar con mayor entusiasmo y entrega. De tal motivación dependen las actitudes y los comportamientos cotidianos y, por tanto, la imagen del consultorio y del propio profesional.

IV. MAPA CONCEPTUAL




V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Requerimientos y perfil del puesto

Para resolver esta actividad, lee las páginas 89 a 114 del libro: *Administración y Productividad en el consultorio dental*, de Jorge Parás Ayala. Recuerda registrar las respuestas en tu cuaderno de trabajo. 


– Define los requerimientos y perfil del puesto de cada uno de los miembros del equipo de trabajo: recepcionista, asistente, técnico dental, contador, incluyendo el perfil del cirujano dentista.

B. Selección del personal

Para resolver esta actividad, lee las páginas 89 a 114 del libro: *Administración y Productividad en el consultorio dental*, de Jorge Parás Ayala. 


– Menciona las funciones de trabajo que debe realizar cada uno de los miembros del equipo.

C. Contrato laboral y obligaciones complementarias

Para resolver esta actividad, lee las páginas 89 a 114 del libro: *Administración y Productividad en el consultorio dental*, de Jorge Parás Ayala, y la Ley Federal del trabajo. 

- I. Revisa el Art. 25 de la Ley Federal de Trabajo para elaborar un contrato laboral.
- II. Define los elementos que conforman el expediente del trabajador.

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS

I. Elabora un mapa conceptual o un diagrama de flujo que contenga todos los pasos para la contratación del personal. Puedes consultar el libro: *Ejercicios para elaborar mapas conceptuales*, de Rocío Quezada, editorial Limusa. 

II. Describe el perfil del puesto de cada uno de los integrantes del personal que conformarían un consultorio dental.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Para evaluarte resuelve las siguientes preguntas:



1. ¿Cuál es la importancia del contrato de trabajo?
2. ¿Por qué es importante la comunicación en el equipo de trabajo?
3. ¿Qué factores deberán tomarse en cuenta para crear y mantener un equipo eficaz de trabajo?
4. ¿Con base en qué características se determina el salario del trabajador?
5. ¿Qué importancia y beneficios tienen los estímulos para el personal?
6. ¿Cómo deberá ser la apariencia, el comportamiento y las aptitudes que deberá tener una asistente dental competente?
7. ¿Cómo se integra el expediente del trabajador? ¿Por qué es importante integrar un expediente del trabajador?
8. En una entrevista de trabajo, ¿qué le preguntarías a un candidato al puesto de recepcionista?

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

– *Ley Federal de Trabajo*. México: Sista; 2002.

– Parás Ayala, Jorge. *Administración y productividad en el consultorio dental*. México: Doyma; 1997.

– Reyes Ponce, Agustín. *Análisis del puesto*. México: Limusa; 1984.

– Siliceo, Alfaso. *Capacitación y desarrollo del personal en México*. México: Limusa.

– Quezada, Rocío. *Ejercicios para elaborar mapas conceptuales*. México: Limusa.

UNIDAD VI


DIRECCIÓN

C.D. Ma. Iraís Pérez Velasco

I. OBJETIVO

El alumno conocerá los diferentes tipos de liderazgo, para saber qué decisiones habrá de tomar.

II. INSTRUCCIONES

- Para el aprendizaje de esta unidad puedes basarte en los libros: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo, y *Administración y productividad en el consultorio dental*, de Parás Ayala Jorge; aunque también puedes consultar cualesquiera de los libros que se recomiendan en el tema de la comunicación.
- Te sugerimos no pasar a otros temas, hasta que hayas aprendido todos los conceptos de la unidad.
- El símbolo  significa que resuelvas tus actividades en el cuaderno de apuntes de la materia.

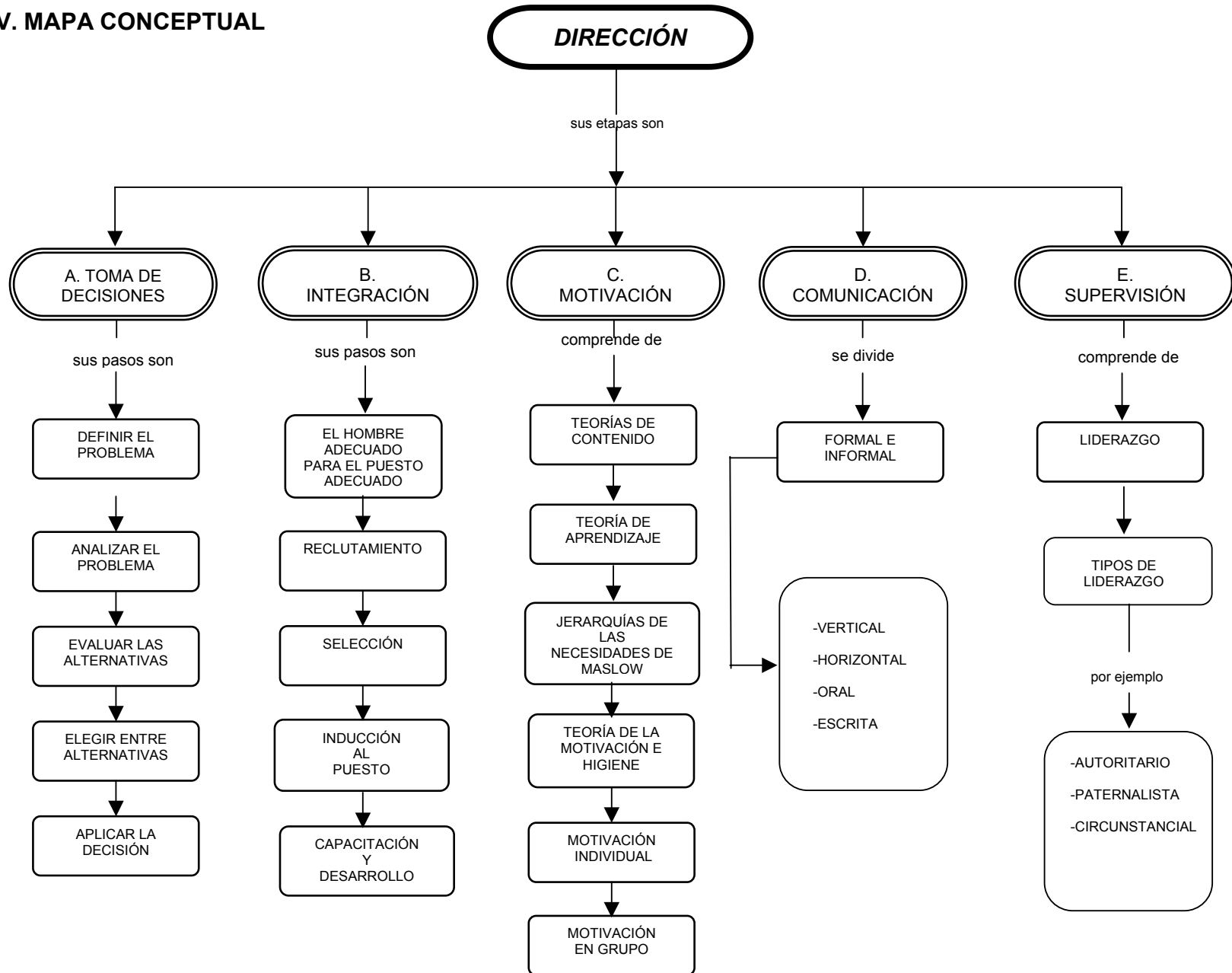
III. INTRODUCCIÓN

La dirección (ejecución, comando o liderazgo) es la esencia de la administración. Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de nuestra empresa o consultorio dental. Sin embargo, la ejecución de los planes también deberá basarse en la estructura organizacional, la motivación y la supervisión.

La toma de decisiones también es importante para el manejo de nuestra empresa. Una decisión puede variar los objetivos de la organización. La mayoría de las veces, esta función la ejerce la dirección, aunque no es exclusiva de esta área.

Otro aspecto que se debe considerar es la conducta de los miembros de la organización. Para la teoría tradicional, lo que define la conducta no está bien establecido y las causas son hipotéticas. Para la teoría externa, en cambio, los mecanismos ambientales son los que definen la conducta. En esta unidad aprenderás que la conducta de los integrantes de la organización es un elemento que repercute en la productividad. Una forma de conocer el porqué de una conducta es la comunicación, por ello es importante que exista de manera formal entre todos los integrantes, si bien puede apoyarse en redes informales.

IV. MAPA CONCEPTUAL



V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Toma de decisiones

Lee la unidad 5 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo, y resuelve la siguiente pregunta:

Recuerda registrar las respuestas en tu cuaderno de trabajo



– ¿Tendrás la capacidad de tomar decisiones en tu consultorio dental? Si tu respuesta es afirmativa, explica los pasos que tendrías que seguir, pero si es negativa, explica el porqué.

B. Integración

Lee la unidad 5 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo, y resuelve las siguientes preguntas:



1. ¿Qué importancia tiene la integración en un consultorio dental, como la lograrías?
2. ¿Cuáles son los pasos de la integración y como los aplicarías en tu consultorio dental?

C. Motivación

Lee la unidad 5 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo, y resuelve las siguientes preguntas:



1. ¿Cómo motivarías al personal del consultorio dental para obtener mayor productividad?
2. Describe las fases de las necesidades de Maslow.
3. ¿Cómo aplicarías las fases de la Motivación que propone Maslow en un consultorio dental?

D. Comunicación

Lee la unidad 5 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo, y resuelve las siguientes preguntas:



1. ¿Qué es la comunicación?
2. ¿Cuántos tipos de comunicación hay?
4. ¿Qué es la comunicación efectiva y cómo la aplicarías con el personal de tu consultorio?

E. Supervisión

Lee la unidad 5 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo, y resuelve las siguientes preguntas:



1. ¿Qué es la supervisión?
2. ¿Cuántos tipos de supervisión hay?
3. Elabora un cuadro donde compares los diferentes tipos de liderazgo.

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS

Responde las siguientes preguntas:



1. ¿Qué importancia tiene la dirección en un consultorio dental?
2. ¿Como aplicarías los principios de dirección en tu consultorio dental?
3. ¿Qué es el liderazgo y qué importancia tiene en la dirección?
4. Explica las cinco etapas de la dirección.
5. ¿Qué características debe tener un director para que sea un buen líder, en este caso, en el consultorio?

VII. EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE

Para evaluarte realiza las siguientes actividades



- Toma como base el mapa conceptual y explica cada uno de los elementos indicados en él.
- Para aclarar tus dudas recurre a tu profesor de la materia o algún otro de los que aparecen nombrados en la guía de estudio.

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

– Münch Galindo, Lourdes y García Martínez. *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas; 1990.

– Parás Ayala, Jorge y Gabriela Estrada. *Administración y productividad en el consultorio dental*. México, Doyma; 1997.

– Reyes Ponce, Agustín. *Administración de empresas, teoría y práctica. 2º parte*. México: Limusa.

– Terry, George. *Principios de Administración*. México: CECSA.

UNIDAD VII


CONTROL

C.D. Irma Isabel Rivas Nucamendi

I. OBJETIVO

El alumno establecerá estándares de control para evaluar y corregir los resultados de su práctica privada.

II. INSTRUCCIONES

- Esta unidad es teórico-práctica.
- Realiza primero las actividades teóricas, y sólo después pasa a las actividades prácticas.
- Estudia en casa por lo menos dos horas cada uno de los subtemas.
- Cuando encuentres el símbolo  deberás realizar tus actividades en el cuaderno de apuntes de la asignatura.
- Para comprender esta unidad es necesario que repases lo visto en la unidad II: *Conceptos de la fase de control.*

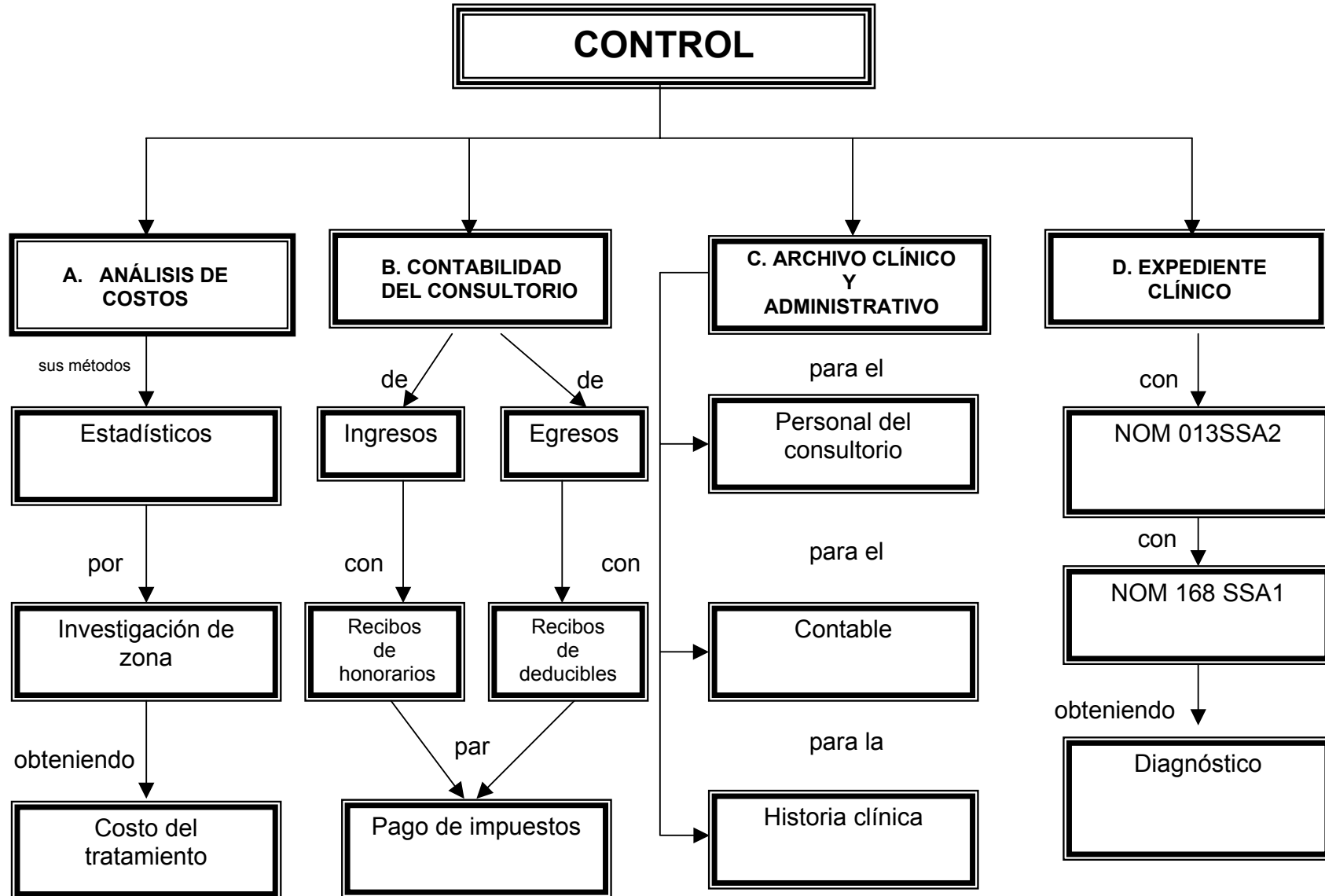
III. INTRODUCCIÓN

El control es un proceso que se debe realizar para saber si se está cumpliendo con lo planeado y con los objetivos propuestos, de lo contrario será necesario hacer ajustes o correcciones. Los factores que comprende el control son cantidad, tiempo, costo y calidad.

El cirujano dentista debe de tener control de los archivos clínicos para identificar fácilmente al paciente. Pero también es necesario que cuente con archivos de su personal, del material dental y del laboratorio. Por otra parte, es fundamental tener un expediente clínico porque éste es un documento legal que recoge los datos proporcionados por el paciente, antes, durante y después de su tratamiento.

Otro aspecto importante del control es el análisis de costos, ya que con éste se pueden obtener los rendimientos de beneficio y, estadísticamente, te ubicará para saber qué posición ocupa tu consultorio en el mercado, es decir, cómo es la calidad de los servicios que ofreces en relación con los de la competencia. Datos fundamentales para evaluar tu quehacer profesional.

IV. MAPA CONCEPTUAL



V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Análisis de costos



Lee la unidad 6 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez, y *El proceso administrativo* de Fernández Arenas, José Antonio, páginas 243–260, y contesta a lo siguiente:

Recuerda registrar todas las respuestas en tu cuaderno de trabajo.

1. ¿Qué recursos necesitas para elaborar el análisis de costos de tu consultorio?
2. ¿Qué significa el concepto círculo de calidad?
3. ¿Qué factores deben considerarse en la fase de control?
4. Elabora una guía de cómo llevar el control en tu consultorio.

B. Contabilidad del consultorio



Consulta las siguientes fuentes:

La unidad 6 del libro: *Fundamentos de Administración*, de Münch Galindo y García Martínez.

Las páginas 243–260 de *El proceso administrativo*, de Fernández Arenas, José Antonio.

La página 126 de *Administración y productividad en el consultorio dental*, de Parás Ayala y Estrada Chapman.

La Ley de Impuesto sobre la Renta.

Contesta lo siguiente:

1. Menciona las características de los ingresos y de los egresos.
2. Explica las similitudes entre los ingresos y los egresos.
3. Resuelve lo siguiente: Si se registró un ingreso de \$25,000 en el trimestre y los deducibles son \$11, 000 ¿cuánto se pagará a Hacienda por concepto de impuestos?
4. ¿Qué debes de considerar para calcular tus honorarios?

C. Archivos clínicos y administrativos

Lee el libro: *Administración y productividad en el consultorio dental*, de Parás Ayala Jorge, y responde, después, las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es un archivo?



2. ¿Cuántos tipos de archivo conoces?
3. ¿Cómo llevarás el archivo de los pacientes de tu consultorio?

D. Expediente clínico



Lee las normas oficiales 013 SSA2 y 168 SSA1.

Contesta lo siguiente:

1. ¿De qué partes se compone una historia clínica?
2. ¿Por qué es importante la historia clínica?
3. ¿Por qué el paciente debe firmar la historia clínica?
4. ¿Durante cuánto tiempo se debe de guardar una historia clínica?
5. ¿Qué debes incluir en el plan de tratamiento?

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS



Responde las siguientes preguntas:

1. ¿Qué elementos constituyen un archivo contable?
2. ¿Cuáles son los deducibles que puedes efectuar en tu práctica dental?
3. ¿Cómo debes de calcular el costo de un tratamiento?
4. De acuerdo con lo estudiado, elabora una historia clínica correcta.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE



Para evaluarte realiza lo siguiente:

Revisa el mapa conceptual de la unidad y explica cada uno de los elementos indicados en él.

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Fernández Arenas, José Antonio. *El Proceso Administrativo*. México: Diana; 1996.
- *Ley General de la Salud*. México: Porrúa; 1996.
- *Ley del impuesto sobre la renta*. México: ISEF; 2001.
- Méndez, José. *Economía dental: metodología del trabajo*.
- Münch Galindo, Lourdes y García Martínez. *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas; 1994.
- *Norma Oficial Mexicana NOM 013 SSA2 1999 para la prevención y control de enfermedades bucales*.
- *Norma Oficial Mexicana NOM 168 SSA1 1998 del expediente clínico*.
- Parás Ayala, Jorge y Estrada Chapman, Gabriela. *Administración y productividad en el consultorio dental*. México, Doyma; 1997.

UNIDAD VIII



MERCADOTECNIA Y PUBLICIDAD

C.D. Rolando de Jesús Bunder

I. OBJETIVO

El alumno conocerá la importancia de las técnicas de mercado y los medios que se pueden utilizar para difundir y promover los servicios de salud bucal.

II. INSTRUCCIONES

- ❖ Esta unidad es teórico-práctica.
- ❖ Para alcanzar el objetivo, deberás aprender las diferentes técnicas de publicidad, para que puedas integrarlas en tu promoción.
- ❖ Observa tales técnicas en las diferentes formas de publicidad: radio, televisión, revistas, folletos etcétera.
- ❖ Cuando encuentres el símbolo  significa que deberás anotar las actividades en el cuaderno de apuntes de la materia.
- ❖ El rectángulo gris  contiene información importante que debes tener en cuenta para no confundirte.

III. INTRODUCCIÓN

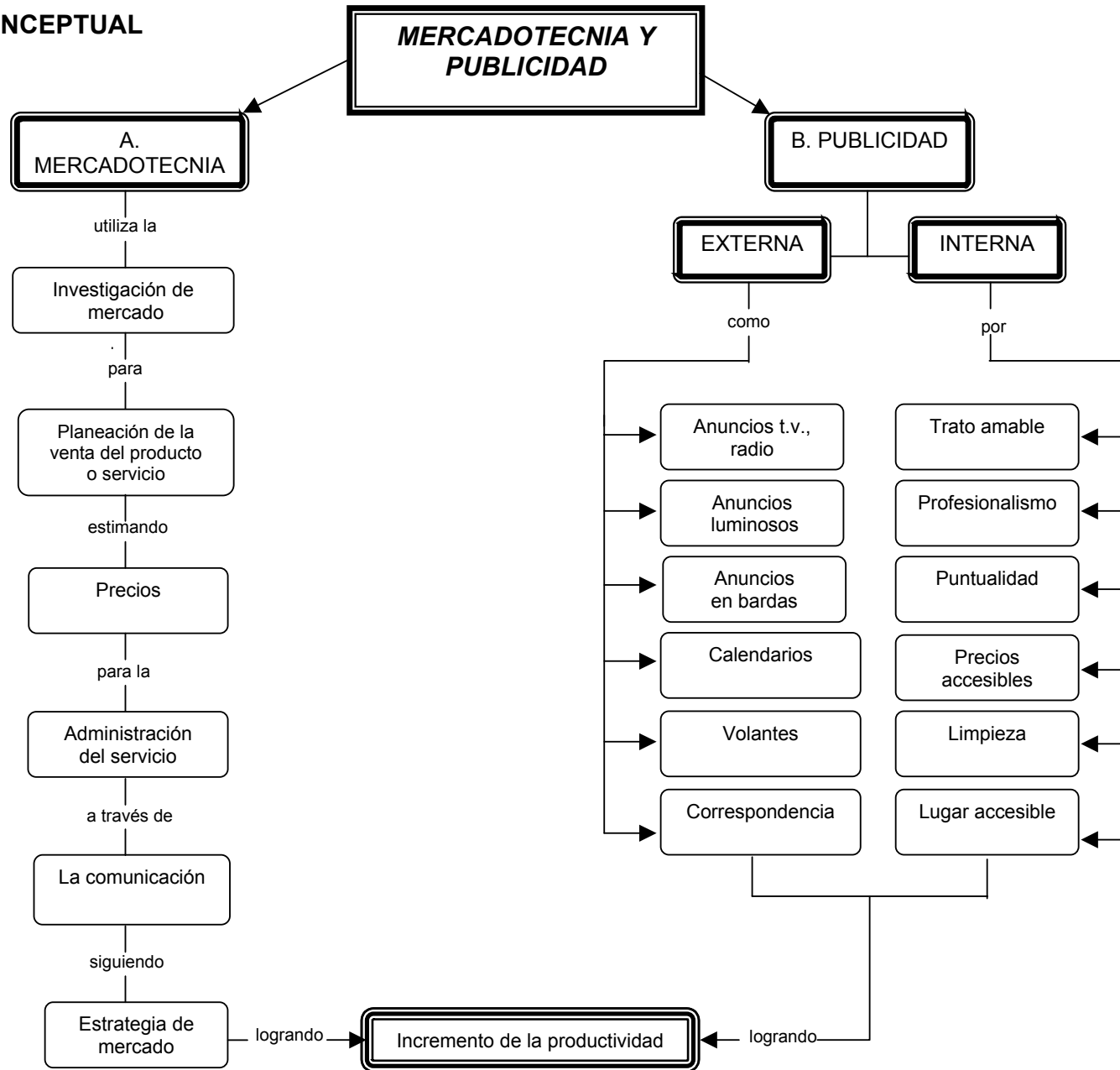
La mercadotecnia y la publicidad son disciplinas basadas en diversas técnicas para hacer estudios de mercado y promover productos, bienes y servicios. En nuestro caso, lo que se ofrece a los pacientes es un servicio, mismo que debe ser difundido a través de los medios adecuados.

¿Cómo aumentar el número de pacientes en el consultorio dental y así obtener mayores ganancias? La clave se encuentra en la confianza que inspires a cada paciente, a quien deberás explicarle, qué afección tiene, cómo se puede tratar, cuál es el costo y cuáles son sus posibilidades económicas para solventar los gastos, de acuerdo con esto, puedes ofrecerle algunas opciones de

tratamientos o planes de pagos. Otros aspectos que debes tomar en cuenta son: el trato, la atención y el cuidado al realizar tu trabajo, así como la honestidad y la presentación del personal y del consultorio, ya que todo esto refleja la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes. Recuerda que de la satisfacción de cada uno de ellos, dependerá la aceptación de tu clínica o consultorio en la comunidad.

En la actualidad es posible conocer la distribución de la población por sexo, edad y tamaño del lugar de residencia con más detalle ya que las pequeñas y grandes compañías publicitarias han incorporado especialistas en demografía, estadística, economía, sociología, psicología social, lo que permite tener datos más precisos sobre el mercado en el cual se instalará el consultorio y al mismo tiempo, determinar qué factores se han de considerar para adaptarse al contexto.

IV. MAPA CONCEPTUAL



V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A. Mercadotecnia

Recuerda registrar las respuestas en tu cuaderno de trabajo



Consulta los siguientes textos:

El capítulo 1 del libro: *Investigación de mercado*, de Leopoldo Candela Mondragón.

El capítulo 2 del libro: *Elementos básicos de mercadotecnia*, de Maurice Eyssautier.

– Realiza el resumen correspondiente.

-Planeación de la venta del producto o servicio

Lee el libro de Taylor Wilton, capítulo 3, “Mercadotecnia, un enfoque integrador”.



– Describe cómo aplicarías prácticamente alguno de los consejos que da este autor.

-Precios

– Fórmate una idea de lo que corresponde, haciendo una investigación en tu área de trabajo.



-Administración en el servicio

Lee en el libro de William Staton, el capítulo 2, “Fundamentos de mercadotecnia”.



– Haz un resumen o un cuadro sinóptico acerca de los principales consejos que da este autor.

-Estrategia del mercado

Lee el libro de Patricia Daniel, capítulo 6, “Fundamentos de la mercadotecnia”.



– Discute el contenido de lo aprendido con un grupo de compañeros.

MERCADOTECNIA

En cuanto a la mercadotecnia, examina también los “Consejos para un mejor funcionamiento”, que se proporcionan más adelante en esta guía.

B. Publicidad

Lee el capítulo 5 del libro: *Mercadotecnia para el consultorio dental*, de Leopoldo Candela Mondragón.



– Elabora fichas de trabajo en las que describas las características de los diferentes medios de publicidad.

PUBLICIDAD

Toma en cuenta asimismo los “Consejos para un mejor funcionamiento”, que se proporcionan a continuación.

– Lee y analiza atentamente el siguiente texto y discute lo conducente con tus compañeros y profesor:

CONSEJOS PARA UN MEJOR FUNCIONAMIENTO

MERCADOTECNIA

- ✓ Todos los pacientes serán recibidos con amabilidad y cortesía.
- ✓ El cirujano dentista deberá adoptar una actitud profesional que hará sentir al paciente valorado y respetado en sus necesidades e inquietudes.
- ✓ El consultorio deberá permanecer en un ambiente limpio y fresco.
- ✓ Se deberá tener una buena relación dentista–paciente, ya que esto reportará beneficios para ambos.
- ✓ Todo el personal que labore en el consultorio, y que tenga contacto directo con los pacientes, deberá tratarlos con amabilidad y respeto, y llamarlos por su nombre.
- ✓ Se deberá atender a los pacientes con puntualidad hasta donde sea posible.
- ✓ Planea eficientemente las citas y respetarlas.
- ✓ Cuenta con papelería moderna con el logotipo del consultorio.
- ✓ Cuida que se realicen recordatorios de las citas por vía telefónica.
- ✓ Nadie debe tratar a los pacientes con mal humor o con prisa.
- ✓ Procura compensar a los pacientes infantiles con ciertos estímulos con la finalidad de motivarlos.
- ✓ Cuenta con música agradable en el consultorio; eso propiciará que el paciente se sienta tranquilo y relajado.
- ✓ Adquiere revistas, periódicos y libros actualizados, que permitan ofrecer al paciente un ambiente cálido mientras espera por su atención.
- ✓ Brinda folletos con información acerca de la salud bucal y respecto de los servicios que presta el consultorio.

Publicidad externa



- Analiza la siguiente información y discute la viabilidad y utilidad de cada propuesta:
- ❑ En el exterior del consultorio se colocará un anuncio y los respectivos permisos. El anuncio describirá: tipo de asistencia otorgada a la comunidad, tipo de personas a quien está dirigido el servicio, horario de labores y el nombre del C.D.
- ❑ Distribución de tarjetas de presentación.
- ❑ Realización de campañas de salud bucal en las escuelas primarias.
- ❑ Fiesta o ceremonia de inauguración del consultorio.
- ❑ Elaboración de folletos y trípticos con la información esencial sobre los tratamientos que debe recibir un menor de edad, indicando el horario de atención y la dirección del consultorio dental.
- ❑ Distribución de volantes anunciando el tipo de servicio que se brinda, el horario y la dirección en donde se encuentra ubicado el consultorio dental.

Publicidad Interna



- Elabora una lista de precios accesibles para la comunidad.
- Analiza la siguiente información y discute la viabilidad y utilidad de cada propuesta:
- ❑ PROMOCIÓN:
 - Elaborar un tríptico promocional.
 - Al regalar artículos de promoción dentro del consultorio dental como son los cepillos de dientes, gomas, lápices, plumas, imprimir en cada uno de estos artículos el logotipo del consultorio dental, el teléfono y la dirección del mismo.
- ❑ LA ASISTENCIA PERSONAL DENTRO DEL CONSULTORIO:
 - Ofrecer al paciente en espera de su cita, alguna bebida (como café, té o agua).
 - Mostrar una proyección de los tratamientos que se ofrecen.
- ❑ LA INFORMACIÓN:

Cualquier tipo de información que requiera el paciente, deberá proporcionarse con amabilidad, ya sea por vía telefónica o mediante atención personal.
- ❑ LA HIGIENE:
 - El consultorio dental deberá permanecer siempre en orden y perfectamente limpio.
- ❑ OBJETOS MOTIVACIONALES:
 - Se podrán obsequiar tarjetas de felicitación o algún otro incentivo para el paciente.

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS



- Observa formas de publicitar servicios en las avenidas principales de la ciudad y las promociones en los grandes centros comerciales. Aplica lo que consideres funcional para promover tu consultorio. (No olvides que además, puedes obtener información en todo tipo de folletos y revistas, o en la radio, la televisión, el cine, etcétera.)
- Elabora tu tarjeta de presentación.
- Para incrementar las posibilidades de éxito en tu consultorio dental realiza cualquiera de las siguientes actividades que satisfaga al consumidor:
 - uno o varios folletos
 - uno o varios trípticos
 - una o más cartas de bienvenida

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE



Para poder evaluarte podrás hacer lo siguiente:

- Observa el mapa conceptual de la unidad y explica cada uno de los conceptos.
- Revisa los consejos que se encuentran incluidos en esta unidad y elabora tus recomendaciones para promover tu “empresa”.

Si aún tiene dudas, recurre a tu profesor.

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Candela Mondragón, Leopoldo. *Mercadotecnia para el consultorio dental*. México: Edilibros; 1998.
- Daniel, Patricia. *Fundamentos de mercadotecnia*. México: Trillas; 1990.
- Eyssautier, Maurice. *Elementos básicos de mercadotecnia*. México: Trillas; 1987.
- Kloter, Philip. *Fundamentos de mercadotecnia*. México: Prentice–Hall; 1990
- Kotler, Philip. *Mercadotecnia*. México: Prentice–Hall; 1989.
- Parás Ayala, Jorge. *Administración y productividad en el consultorio dental*. México: Doyma; 1997.
- Staton, William. *Fundamentos de mercadotecnia*. México: McGraw–Hill; 1989.
- Taylor, Wilton. *Mercadotecnia: un enfoque integrador*. México: Trillas; 1973.
- Troyt, Jeck. *El nuevo posicionamiento*. México, McGraw–Hill; 1996.

UNIDAD IX

NORMATIVIDAD EN ODONTOLOGÍA


Lic. María González García

C.D. Norma Patricia Oviedo Gómez

I. OBJETIVO

El alumno analizará la normatividad relacionada con la práctica odontológica en México.

II. INSTRUCCIONES

- Esta unidad es teórico-práctica, por lo que se recomienda comprender primero los conceptos teóricos antes de intentar realizar las actividades prácticas.
- El símbolo  significa que deberás registrar las actividades en tu cuaderno de apuntes de la asignatura.
- Para llevar a cabo las actividades de esta unidad se requieren aproximadamente 2 horas.

III. INTRODUCCIÓN

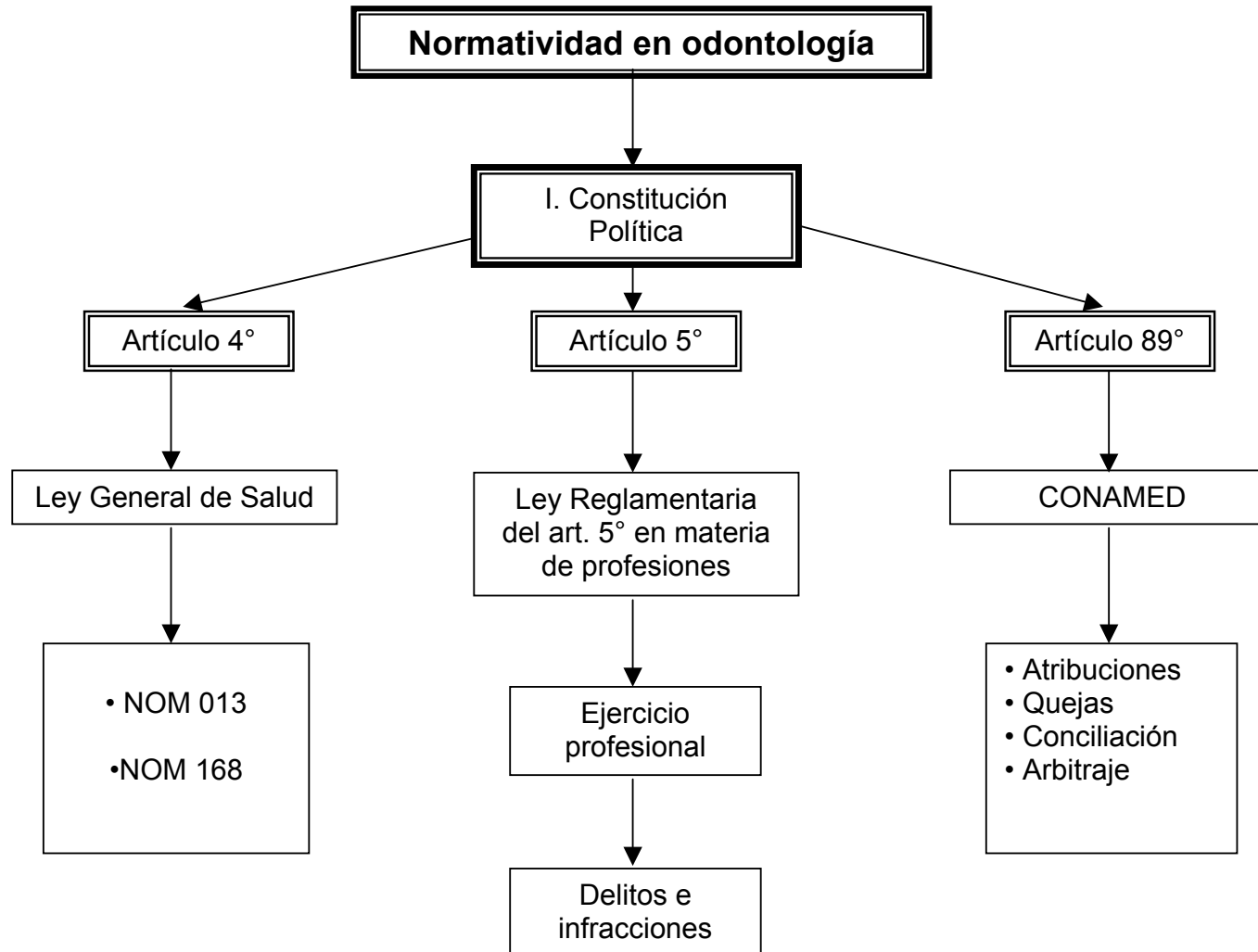
Todos los prestadores de los servicios de salud enfrentan riesgos de responsabilidad profesional, por lo que es muy importante que el alumno conozca la normatividad que tiene relación directa con la práctica odontológica en México, con la finalidad de llevar a cabo su actividad profesional fundamentalmente evitando y, si fuera el caso, atendiendo de forma adecuada todas las inconformidades que pudiera presentar el paciente.

Es pertinente recordar que en esta asignatura se incluyen exclusivamente los temas relacionados con los riesgos profesionales de carácter legal, ya que los biológico-infecciosos, a los que también está expuesto el profesional de la salud, forman parte del contenido temático de otras asignaturas.

El enfoque que se da en esta unidad va de lo general a lo particular, por lo que el marco jurídico inicia con la revisión del contenido de dos artículos de la Constitución Política que están contenidos en el capítulo correspondiente a las Garantías Individuales, y un artículo que hace referencia a las facultades del Poder Ejecutivo.

Actualmente existe gran interés por parte de los profesionales de la salud por estar bien informado sobre las funciones y relaciones de la CONAMED con las diversas instituciones de procuración y administración de justicia cuando estas requieren de asesoría.

IV. MAPA CONCEPTUAL



V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Constitución Política

Recuerda registrar tus respuestas en el cuaderno de trabajo.



Artículo 4°

– Consulta en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 4 y explica lo que se menciona sobre salud.



Ley General de Salud

– Lee las Disposiciones Generales de la Ley General de Salud y haz un breve comentario sobre lo que consideres de fundamental importancia.

Normas Oficiales

– Revisa las normas oficiales 013 y 168 y contesta lo siguiente:

1. ¿Por qué se considera importante conocer el marco jurídico que rige la práctica odontológica?
2. Explica en términos generales el contenido de la Norma Oficial 013–SSA2–1994 para la prevención y control de las enfermedades bucales.
3. Menciona qué documentos deben formar parte del expediente clínico, según la Norma Oficial 168–SSA1–1998.
4. De acuerdo con el punto 8.3.4 de la NOM–013–SSA2–1994 ¿cómo debe integrarse un expediente clínico odontológico?
5. ¿A qué se refiere el término “Consentimiento bajo información” en la atención médica?
6. En caso de presentarse una queja ante la CONAMED, ¿cuál sería la utilidad para el cirujano dentista el poder contar con el documento “consentimiento bajo información”?

Artículo 5°

– Consulta la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 5° y contesta lo siguiente:

- El Art. 5° hace referencia, entre otros asuntos, al ejercicio profesional ¿qué se establece al respecto?

A. Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional



– Revisa la Ley Reglamentaria del Artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones, mismo que está incluido también en la Ley de Profesiones, y contesta lo siguiente:

1. Del Capítulo V de esta Ley menciona los artículos que consideres que puedan tener mayor repercusión en la práctica odontológica. Argumenta tu respuesta.
2. De acuerdo con el Capítulo VIII de la misma ley reglamentaria, ¿a qué sanciones sería acreedor el profesional que ejerza sin haber obtenido el título correspondiente?

Artículo 89



– Después de leer el artículo 89 de la Carta Magna responde:

- ¿Por qué este artículo se tomó como base para emitir el Decreto de Creación de la CONAMED?

CONAMED



– Para responder a las siguientes cuestiones, lee atentamente los *Cuadernos de Divulgación* 1 y 2 de la CONAMED:

1. ¿Qué es la CONAMED y por qué fue creada?
2. ¿Qué tipo de asuntos atiende la CONAMED?
3. ¿Cuál es el procedimiento de atención de una queja en la CONAMED?
4. ¿Qué documentos solicitará la CONAMED al prestador del servicio de salud, después de presentada la queja?
5. Describe el proceso de conciliación en la CONAMED.
6. ¿En qué consiste el proceso de arbitraje?
7. ¿Cuáles son los alcances de los laudos que emite la CONAMED?

VI. ACTIVIDADES INTEGRADORAS



1. Escribe todos los datos que debe contener el documento “Consentimiento bajo información”.
2. Redacta un “Consentimiento bajo información”, que pueda ser utilizado en un consultorio o en una clínica dental.
3. Reflexiona e intercambia opiniones con tus compañeros de grupo y con tu profesor acerca de cuándo es más conveniente resolver una inconformidad de un paciente, ¿en la etapa de conciliación o en la etapa de arbitraje en la CONAMED.

VII. EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE



1. Explica por qué es importante que el cirujano dentista conozca el marco jurídico que rige su práctica profesional.
2. Elabora un diagrama de flujo del procedimiento que realiza la CONAMED, desde el momento en que recibe una queja hasta que emite un laudo.

VIII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

En todo lo que concierne a la normatividad se recomienda consultar la última edición que se encuentre a la venta de la editorial que prefieras; puedes también seleccionar ediciones que incluyan comentarios de algún especialista en la materia.

- *Código Civil*. México: Sista; 2002.
- *Código Penal*. México: Sista; 2002.
- CONAMED del Estado de México. *El consentimiento bajo información: bases para su comprensión*. México: CONAMED; 2000.
- CONAMED, Academia Mexicana de Cirugía. *Responsabilidad profesional y jurídica de la práctica médica*. México. CONAMED; 1999.
- Cuadernos de Divulgación, CONAMED*. núms. 1 y 2; 1998.
- CONAMED. *Memorias del IV Simposio internacional por la calidad de los servicios médicos y la mejoría de la relación médico-paciente*. México: CONAMED; 2000.
- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Sista; 2002.
- Dobler López, Irving F. *La responsabilidad en el ejercicio médico*. México: Manual Moderno; 1999.
- *Ley de profesiones. Legislación en materia de educación y profesiones*. México; 1996.
- *Ley General de Salud*. México; 1996.
- “Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA-2-1994 para la prevención y control de las enfermedades bucales”, Secretaría de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 Expediente clínico. Secretaría de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 7 de diciembre de 1998.

- www.conamed.gob.mx